

IMPRESE IN RETE: SVILUPPO, AMBIENTE, INNOVAZIONE

# cns magazine

GENNAIO 2010

[www.cnsonline.it](http://www.cnsonline.it)

NUMERO UNO DUEMILADIECI

## Ambiente in primo piano

NUOVO IMPIANTO FOTOVOLTAICO  
NELLA SEDE DI BOLOGNA



# Idealservice, lavorare bene, farlo insieme

PROSPETTIVE E STRATEGIE NELLE PAROLE DEL PRESIDENTE GASPARUTTI



Sede Idealservice  
di San Giorgio di Nogaro  
Udine

Continuano le interviste  
ai Presidenti delle Associate.

*Cnsmagazine* incontra  
Idealservice, azienda leader nel  
settore dei servizi per l'ambiente e  
il territorio: i rifiuti come risorsa e  
la sfida facility

## Come nasce Idealservice e quali sono oggi i dati più significativi per raccontare la Cooperativa?

La storia di Idealservice comincia nel lontano 1953, quando nove socie fondano una cooperativa di pulizie. Nei primi anni '90 viene portato avanti il progetto di diversificazione dell'attività, prima nel settore dell'ecologia e della gestione del ciclo integrato dei rifiuti, e successivamente nel settore delle energie sostenibili. Nel contempo la storica attività delle pulizie si evolve nel Facility Management, attività che raccoglie in sé la gestione integrata dei patrimoni immobiliari, innescando quel processo di crescita che ci pone, oggi, come azienda leader nel mercato dei servizi per l'ambiente e il territorio.

Da allora il trend di crescita è stato esponenziale: il fatturato è passato dagli 890.000 euro del 1990 ai quasi 64 milioni del 2008. Ogni anno è stata prodotta ricchezza accantonata sistematicamente a riserva: il patrimonio netto è cresciuto dai 168.000 euro del 1990 ai quasi 20 milioni attuali, con l'utile record del 2008 di 3,9 milioni di euro.

## Numeri importanti a cui corrisponde una forza lavoro di tutto rispetto...

L'organico della cooperativa si compone di circa 1300 lavoratori, di cui il 75% è costituito da soci cooperatori. Il nostro modello imprenditoriale prevede un'organizzazione che contiene una sfida, quella di coniugare due elementi che tendono al conflitto: la competenza e la democrazia. La competenza è la capacità di fare bene e di fare sempre meglio, in maniera controllata; la democrazia è la capacità di fare assieme, valorizzando la libertà e le diversità. È nell'intreccio di competenza e democrazia che esprimiamo la nostra vera identità: coinvolgimento personale e lavoro di squadra.



## Enzo Gasparutti

Nato a Udine nel 1956, dopo il diploma all'istituto tecnico per geometri inizia a praticare la professione presso uno studio di architettura. Nel 1982 inizia a lavorare presso la Lega delle Cooperative del F.V.G. con l'incarico di vice-presidente dell'Associazione Regionale delle Cooperative dei Servizi e Turismo, incarico mantenuto fino al 1992.

Nel 1990 è il promotore e il coordinatore del progetto di fusione tra le cooperative Idealservice, Hippocampus e Archimede. Contemporaneamente, alla fine del progetto, assume l'incarico di direttore generale della nuova Idealservice, ruolo che tuttora ricopre, gestendo lo sviluppo della cooperativa nei settori del facility management, dei servizi ambientali, e più recentemente delle energie rinnovabili.

Dal 2004 è anche presidente del consiglio di amministrazione della cooperativa.

Dal 1982 ha assunto diversi incarichi all'interno dell'organizzazione Legacoop e Associativa sia in ambito regionale che nazionale, dedicando anche parte del suo tempo ad attività di formazione.

### **Idealservice nasce in Friuli Venezia Giulia ma oggi si pone sul mercato dei servizi come competitor in tutto il nord Italia. Quali sono le aree territoriali su cui puntate il vostro sviluppo?**

Nel corso degli anni si è verificato un consolidamento delle nostre presenze nel territorio d'origine, nel Veneto e nell'Emilia Romagna. Il Trentino Alto Adige, la Liguria, la Lombardia e la Toscana sono i nostri obiettivi di sviluppo per il triennio 2009-2011. In Liguria abbiamo recentemente sottoscritto i contratti di appalto per la raccolta differenziata dei rifiuti nei comuni di Lavagna, Chiavari e Laigueglia.

Ed è interessante rilevare come il know-how maturato abbia permesso il raggiungimento di un tale livello di specializzazione, così elevato da far sì che siano le stesse multitality a chiedere il nostro intervento diretto nella gestione degli impianti di selezione dei rifiuti.

### **Parliamo del rapporto tra Idealservice e i propri clienti. Quale strategia commerciale perseguite?**

Considerando i rami di attività il quadro è estremamente articolato. Parliamo di circa 1250 clienti suddivisi fra enti pubblici, consorzi e aziende private, che vanno dalla piccola realtà imprenditoriale al CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi), che è sicuramente il nostro cliente più importante.

Abbiamo fatto nostra la cultura della qualità nel rapporto con il cliente perseguendone la fidelizzazione, perché siamo convinti che il vero valore di un'impresa moderna sia la capacità di recepire le reali esigenze dei propri interlocutori per poi soddisfarle efficacemente.

Il settore dove si riscontra la concorrenza più agguerrita è quello del facility. E qui è stato strategico il contributo che ha dato l'ANCST in occasione dei rinnovi contrattuali del CCNL multi servizi, dov'è riuscita ad ottenere importanti risultati, come la circolare ministeriale sul costo del lavoro, il decreto sull'offerta economicamente più vantaggiosa, che garantisce un ottimo rapporto qualità-prezzo, il decreto "Salvi" sulla sicurezza, oltre all'istituzione dell'Osservatorio nazionale bilaterale sui servizi integrati, che monitora la concorrenza sleale.

### **Idealservice è una cooperativa molto nota soprattutto nel settore del ciclo integrato dei rifiuti. Come siete diventati leader in questo mercato?**

Quando si è iniziato a parlare di raccolta differenziata nei primi anni '90, siamo stati fra i primi in Italia a capire che la necessità di sottrarre rifiuti dalla discarica, attuando la raccolta, la selezione e il riciclo dei materiali, era un'esigenza sempre più impellente soprattutto per porre un freno all'eccessivo sfruttamento di risorse naturali a vantaggio dell'ambiente e dell'economia globale.

Ci siamo attrezzati di furgoncini e abbiamo realizzato il primo rudimentale impianto di selezione manuale; oggi disponiamo di un moderno e attrezzato parco mezzi che servono quotidianamente oltre 150 comuni e 800 aziende, e di numerosi impianti di selezione completamente automatizzati, ove vengono conferiti i materiali raccolti. Basti pensare che nel 2008 abbiamo recuperato oltre 158.000 tonnellate di rifiuti suddivisi in carta, plastica, vetro e metalli.

I materiali selezionati vengono poi inviati agli impianti di riciclaggio o alle cartiere, che li utilizzano come nuova materia prima. Questo ciclo virtuoso di recupero incide positivamente sull'economia territoriale, garantendo una ricaduta occupazionale ed un maggior rispetto dell'ambiente. L'attuale ciclo dei rifiuti garantisce, grazie ad un'attenta raccolta differenziata, in diversi casi buone percentuali di recupero, ma con l'applicazione di tecnologie avanzate e la creazione di una rete di collaborazioni atte ad integrare le varie fasi del recupero, Idealservice è oggi in grado di trattare e selezionare, dallo scarto finale residuo (normalmente destinato a discarica o inceneritore), un ulteriore 30% di rifiuto in più rispetto alla media ottenuta utilizzando altre modalità.

All'interno del ciclo integrato dei rifiuti, l'ottimizzazione di tutte le procedure operative ci consente di ridurre i costi di raccolta e selezione, di semplificare le procedure, di diminuire l'impatto ambientale trasformando il rifiuto in risorsa riducendo drasticamente la quantità da avviare allo smaltimento.

### La vostra esperienza nei servizi di raccolta differenziata è ormai ventennale...

#### Quali saranno secondo lei gli scenari futuri in questo settore?

Gli attuali obiettivi di raccolta differenziata imposti dalla Comunità Europea ci obbligano in qualsiasi caso ad incrementare le percentuali di rifiuto da avviare a recupero. La prima azione da compiere è comunque la riduzione della quantità di rifiuti prodotti, sensibilizzando le aziende manifatturiere ad ottimizzare l'utilizzo degli imballaggi e i consumatori ad acquistare merci con imballi ridotti.

La seconda è quella di perfezionare le modalità della raccolta differenziata separando la parte organica dei rifiuti da quella secca; già questo semplice accorgimento consente di aumentare notevolmente la percentuale di rifiuto recuperabile.

La terza è quella di continuare a perseguire la strada dell'innovazione tecnologica, come i risultati raggiunti nei nostri impianti hanno ampiamente dimostrato.

Ovviamente non tutto è riciclabile, però da quello che rimane è sicuramente possibile, attraverso la termovalorizzazione, produrre energia elettrica e quindi, a questo punto, il ciclo integrato dei rifiuti si conclude.

#### Ultima nata in casa Idealservice è la divisione Energia. Di quali servizi si occupa?

Idealservice è una ESCO (Energy Service Company) accreditata presso l'A.E.E.G., cioè un'azienda in grado di fornire una riorganizzazione del sistema di consumi di qualsiasi struttura.

Assieme al Cns, e a diverse altre cooperative del consorzio stesso, abbiamo costituito la società Kineo Energy e Facility Srl con l'obiettivo di sviluppare l'attività di gestione calore presso grandi committenti pubblici e privati.

Attualmente siamo impegnati nel settore degli impianti energetici a basso impatto ambientale curandone tutti gli aspetti fondamentali: dalla produzione della biomassa all'installazione e gestione di caldaie ad alto rendimento, dallo studio alla realizzazione di impianti fotovoltaici ed eolici.

Abbiamo cominciato con il mercato interno: tutta l'energia che consumiamo nelle nostre sedi è confluita come centro di costo nella divisione Energia, dove un ingegnere specializzato si occupa di tutta la gestione energetica. E la nostra sede centrale di Passignano di Prato è stata realizzata secondo principi di eco-compatibilità: riscaldamento a pavimento, caldaia a pellet, pannelli solari.

#### Quale ritiene sia il vostro punto di forza?

Idealservice, per sua natura, è una realtà complessa. Operando su più fronti dobbiamo essere preparati a cogliere ogni minima opportunità e affrontare le sfide del mercato, e per fare questo investiamo moltissimo sulla formazione professionale e sulle innovazioni tecnologiche.

Inoltre abbiamo rafforzato e consolidato nel tempo la struttura aziendale rendendola coerente con le caratteristiche dei settori nei quali si muove, per essere sempre in grado di offrire al segmento di mercato di riferimento il servizio più opportuno.

A questo aggiungiamo la ricerca costante del valore aggiunto a vantaggio del cliente, della cooperativa, della collettività e del territorio.

Senza dimenticare di generare entusiasmo e sempre nuove motivazioni che portino i nostri lavoratori a dare il meglio di loro stessi.

#### Un'ultima domanda sulle sfide che vi ponete per il futuro.

Il futuro si chiama facility. Proponendo un contratto di Global Service, Idealservice organizza e garantisce i servizi gestionali e manutentivi relativi a un qualsiasi patrimonio immobiliare, per migliorarne l'efficienza e ottenere una economia gestionale ottimale. In pratica il cliente esternalizza i servizi secondari per potersi concentrare sul proprio core-business.

Nell'ambito del Global Service la gestione energetica dell'immobile, per la sua complessità tecnica, è sempre di più un servizio strategico, e noi siamo pronti ad affrontarla con la professionalità dell'ultima nata: la divisione Energia.

Concludendo, il nostro futuro, in qualsiasi forma si concretizzi, è finalizzato, sempre ed esclusivamente, alla diffusione di una corretta coscienza ambientale al servizio dell'uomo e della sua comunità.



#### I NUMERI DI IDEALSERVICE (BILANCIO 2008)

**1.149**

LAVORATORI

**861**

SOCI

**63 milioni 800  
mila euro**

DI FATTURATO DI CUI

**40,1 % Facility Management**

**59,7% Ecologia**

**0,2% Energia**

**3 milioni 916  
mila euro**

UTILE

**19 milioni 405  
mila euro**

PATRIMONIO



# Idealservice: innovazione, alleanze e partnership nel ciclo integrato dei rifiuti

ETICA AMBIENTALE ED INTEGRAZIONE DELLE FASI DI RACCOLTA, SELEZIONE E RECUPERO

■ Idealservice ci spiega le tecnologie, le soluzioni innovative e i valori che l'hanno portata ad essere una delle aziende all'avanguardia nella gestione dei rifiuti

a cura di Stefano Saba

**In** un mondo sempre più industrializzato, l'innovazione tecnologica introdotta nella gestione del ciclo integrato dei rifiuti rappresenta una delle soluzioni sostenibili più efficaci per tentare di arginare i danni ambientali che lo sviluppo produttivo comporta.

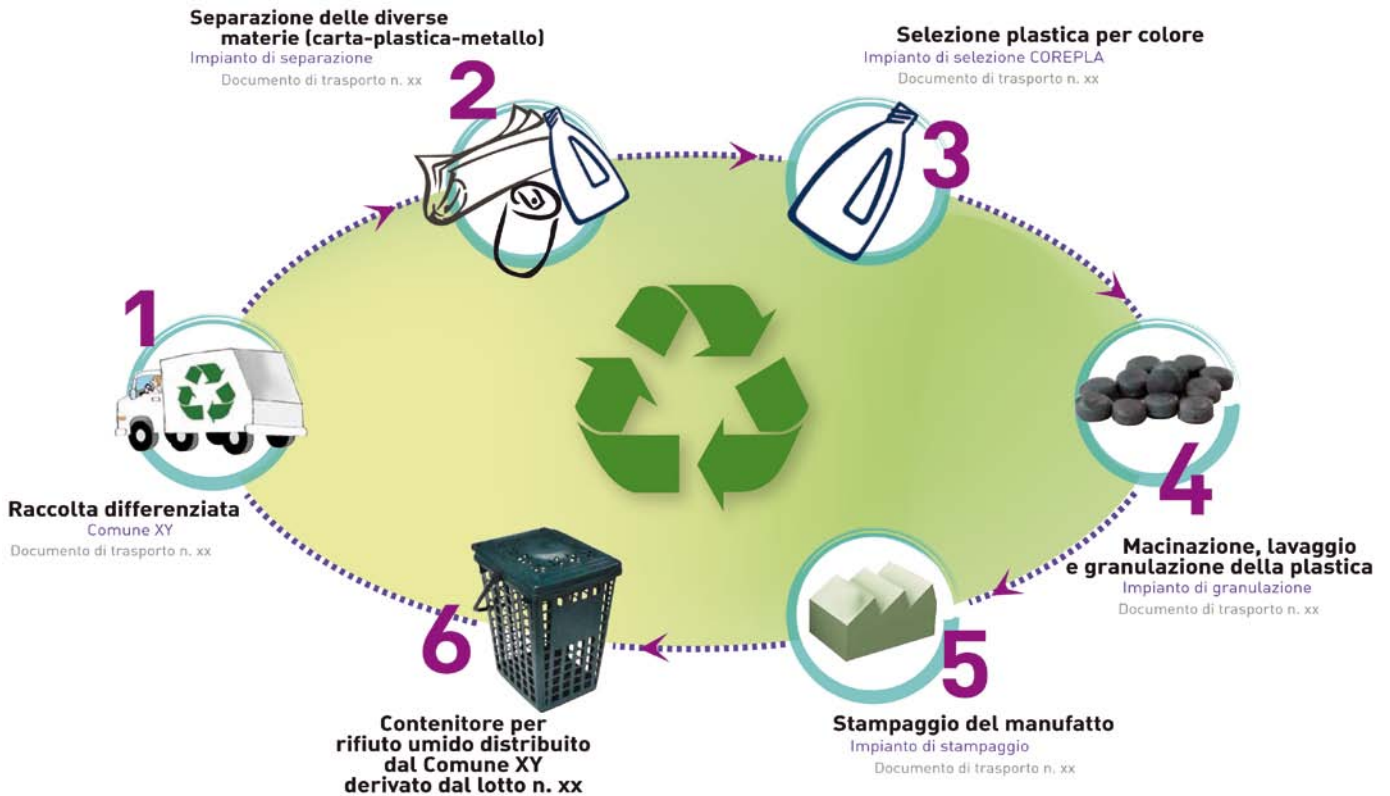
La raccolta differenziata è considerata la base fondamentale di un moderno e intelligente approccio al tema della gestione dei rifiuti solidi urbani. Una novità importante rispetto al passato, è certamente l'introduzione della raccolta dell' "umido", ovvero della parte organica dei rifiuti, proveniente prevalentemente dagli scarti della cucina (bucce, avanzi di verdure, resti di pane, ecc. ...). Ciò consente la separazione a monte della parte umida dei rifiuti da quella secca.

Ma la novità più rilevante è quella che troviamo nelle realtà più evolute, ad esempio nei diversi impianti di selezione e recupero rifiuti gestiti da Idealservice soc.coop, dove la parte secca dei rifiuti urbani, provenienti dalla raccolta differenziata, è separata con tecnologie innovative che consentono di suddividere i vari materiali (principalmente carta, plastica e metalli) per tipologia, destinandoli successivamente alla trasformazione in nuova materia prima.

I rifiuti sono inizialmente separati da un vaglio rotante munito di griglie forate di diverso diametro, in grado di suddividerli a seconda delle dimensioni, per giungere poi al cuore dell'impianto: i lettori ottici a raggi infrarossi. L'intelligenza elettronica coglie la presenza di carta, plastica o metalli nel fiume di rifiuti che scorrono sui nastri trasportatori alla velocità di 3 metri al secondo, identificandoli secondo la tipologia. A questo punto, i beccucci colorati posti su una barra metallica sparano aria compressa nel punto preciso memorizzato dalla lettura ottica, "lanciando" ogni materiale verso la sua corretta destinazione: la bottiglietta vola verso il tunnel della plastica, il quotidiano vola verso il nastro della carta, e il flacone di detersivo, eccolo lì, su un altro nastro, tra i suoi simili. Gli operatori hanno semplicemente il compito di controllare ed eventualmente correggere gli errori della macchina. I materiali, così raggruppati per gruppi omogenei, sono poi stoccati in vari serbatoi di accumulo in attesa di essere pressati e spediti agli impianti di trasformazione, dove torneranno a diventare nuova materia prima.

Impianti, quelli di Idealservice, all'avanguardia, altamente automatizzati, dotati di macchinari di ultima generazione, che possono occupare circa 2000 mq, impiegare





Schema di tracciabilità della plastica riciclata

dai 10 ai 20 addetti, e selezionare fino a 15 tonnellate/ora di rifiuti per ogni linea produttiva. Questa tecnologia innovativa consente di trattare e selezionare, dallo scarto finale residuo, un ulteriore 30% di rifiuto in più rispetto alla media ottenuta utilizzando altre modalità. Dalla parte residuale è possibile poi ottenere un combustibile (CDR) di qualità, riducendo ulteriormente il quantitativo di scarto destinato all'incenerimento o alla discarica, apportando un importante contributo alla salvaguardia dell'ambiente e del territorio.

Idealservice, attualmente partner di riferimento del CONAI, leader nel mercato dei servizi all'ambiente e al territorio grazie anche a una forte presenza geografica su scala nazionale, ha selezionato nel 2008 più di 158.000 tonnellate di rifiuti suddivisi in carta, plastica, vetro e metalli.

E a dimostrazione della dinamicità che la caratterizza, Idealservice ha recentemente avviato un progetto per consentire agli utilizzatori finali sensibili agli "acquisti verdi" di poter rintracciare esattamente il luogo di origine della plastica riciclata utilizzata per la realizzazione dei manufatti stessi. Per fare un esempio pratico, un'amministrazione pubblica soggetta al D.M. 8 maggio 2003 che volesse dotarsi di un arredo urbano o di attrezzature per la raccolta differenziata realizzati con della plastica riciclata raccolta sul proprio territorio, con il sistema di "tracciabilità" potrebbe facilmente verificarne la provenienza. Il sopracitato D.M. stabilisce infatti che gli enti pubblici coprano il fabbisogno annuale di manufatti e beni con una quota di prodotti ottenuti da materiale riciclato nella misura non inferiore al 30% del fabbisogno, il cosiddetto GPP - Green Public Procurement o Acquisti sostenibili della pubblica amministrazione. Da qui la scelta di creare Polinova, una linea di prodotti plastici granulari di alta qualità derivati dalla lavorazione di plastiche riciclate, adatti per realizzare manufatti per l'industria e per l'uso civile. E per certificare il prodotto granulare, Idealservice si avvale del controllo qualità dell'Istituto per la Promozione delle Plastiche da Riciclo (IPPR) riconoscibile dal marchio "Plastica Seconda Vita".

Ma l'unicità di Idealservice non si rivela solo nell'abilità tecnico-gestionale che le permette di trasformare i rifiuti in preziose risorse: la capacità di generare, in collaborazione con Cns, una rete di alleanze e di partnership, integrando virtuosamente le fasi di raccolta, di selezione e di recupero, dà la garanzia dell'effettivo avvio al riciclo dei materiali facendone emergere il ruolo etico e sociale.

